



TRABALHO ORAL

IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO
DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Uso estratégico das tecnologias em informação
documentária



A REPRESENTAÇÃO TEMÁTICA NOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E O REFLEXO NA QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

BEZERRA, F. M. P.¹

RESUMO

A dificuldade de compreensão da estrutura organizacional das bibliotecas é retratada neste estudo como um enorme gargalo na comunicação biblioteca *versus* usuário. Este trabalho é resultado de uma pesquisa realizada em três bibliotecas, cujo propósito foi observar, analisar e descrever o comportamento de usuários de bibliotecas diante da representação temática. A representação temática é uma ferramenta de recuperação da informação que identifica as condições de acesso nas bibliotecas. Este estudo pretende avaliar a dificuldade de compreensão da simbologia utilizada nas bibliotecas no processo de representação do conhecimento.

Palavras-chave: Representação temática da informação. Recuperação da informação.

ABSTRACT

This study shows the enormous gap on libraries communication with users as one of the most important difficulty to understand libraries organization and structure. It results from a research conducted in three libraries and the main objective was to observe, analyse and describe library user behaviour in front of the subject representation. Subject representation is an information retrieval tool that identifies access conditions to libraries. This work also intended to evaluate difficulties by users of the symbols that represent the knowledge.

Keywords: Subject representation of information. Information retrieval.

1 INTRODUÇÃO

Na era das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), o trabalho, em forma de linha de produção, está sendo substituído por uma modalidade cooperativa, onde todos são responsáveis pelo resultado final. Dentro deste novo cenário, o grande desafio passa a ser a competitividade, que pode ser obtida a partir da gestão do conhecimento.

As TICs são utilizadas como ferramentas indispensáveis no processo de estruturação das empresas, buscando alcançar novos modelos de organização, voltados para a satisfação de seus clientes.

As bibliotecas, enquanto organizações que elaboram produtos e executam serviços aos seus consumidores (clientes ou usuários), devem estar preocupadas com a sua satisfação. Então elas também podem ser analisadas sob esta nova perspectiva de gestão do conhecimento. Para tanto, faz-se necessário modificar as estruturas de poder, que se colocam como fator de empecilho para a adaptação às novas tecnologias da informação, uma vez que os sistemas de classificação adotados, ainda hoje, são baseados em rígidos e seculares sistemas internacionais de organização e padronização.

Estes padrões, embora tenham sido desenvolvidos com a perspectiva de facilitar a organização e o acesso à informação, inclusive sendo baseados nos modelos de classificação filosófica, na realidade, não parecem ter acompanhado a própria evolução da sociedade. Então, o que se percebe é a utilização de linguagens rígidas, muitas vezes constituindo entraves ou ruídos de comunicação, não atingindo o usuário em sua plenitude, muitas vezes dificultando o acesso à informação. Esta realidade acena para uma nova postura de modelo de conduta por parte dos indexadores, profissionais responsáveis pela atividade de representar e traduzir o conhecimento, a fim de tornar a linguagem mais acessível e de fácil entendimento.

Ao contrário do que se verifica em outras organizações, onde os consumidores são percebidos como a “fatia mais importante”, na abordagem tradicional, o usuário de informação é visto apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a sua “razão de ser”. Em razão disto, tem-se um pressuposto de que os profissionais da informação (bibliotecários) estão muito mais

preocupados em seguir “cegamente” as regras e padrões de tratamento da informação, ignorando que seus usuários não sabem para que estas regras servem e muito menos o que elas significam. Neste sentido, acredita-se que o grande desafio do profissional da informação será sua postura em não se limitar a dominar a técnica de manuseio e compreensão dos complexos códigos de classificação e catalogação, mas sim a transmissão e descodificação destes em uma linguagem mais próxima à de sua clientela, criando fórmulas de simplificação, assumindo seu papel de “facilitador”, mediador entre os usuários e o sistema de recuperação da informação. A compreensão truncada do processo de tradução pelos usuários é consequência da ausência de sentido da simbologia alfanumérica, utilizada pelas linguagens de classificação. A escolha adequada de pontos de acessos que traduzam, de forma clara e precisa, a informação contida nos documentos, identificado no processo de análise documental, fará o diferencial no processo de recuperação da informação.

A utilização dos métodos de análise documental adotados em muitas instituições serve, em sua maioria, para o exame do documento e identificação de conceitos, sendo a padronização da linguagem, bem como a criação de listas de controle vocabular, a grande preocupação dos documentalistas, ficando a compreensão e satisfação do cliente, muitas vezes, em segundo plano.

Acredita-se que, se os profissionais da informação entendessem e acreditassem no “poder” de conhecer seu cliente, despertariam para o potencial existente no estudo dos seus usuários, um estudo que consiga individualizá-los, ferramenta necessária para diferenciá-los. Aí sim, teriam, verdadeiramente, usuários com alto grau de entendimento e recuperação nos sistemas de informação hoje adotados. Se as Bibliotecas mudassem seu sistema de informação, visando à identificação dos hábitos de seus usuários, amenizando a aridez dos dados técnicos, seguramente teriam usuários com maior clareza de entendimento em relação aos sistemas de representação adotados.

As novas tecnologias da informação e comunicação trouxeram mudanças significativas, inclusive os suportes de registros do conhecimento adquiriram diferentes suportes, passando do papel ao digital ou eletrônico. A preocupação com o armazenamento, a acessibilidade e a disseminação da informação tem provocado

estudos e mudanças nos antigos sistemas de classificação. Mesmo havendo, constantemente, a atualização dos índices ou tesouros, em busca de novos modelos, o foco sempre é o tratamento técnico do conteúdo da informação. Para os usuários, esses novos modelos permanecem desconhecidos e incompreensíveis, continuando a servir apenas como denominadores para a determinação de estrutura organizacional da informação no bojo do sistema.

2 O CONCEITO DE REPRESENTAÇÃO

A palavra representação está presente no contexto da humanidade, desde a pré-história. Corroborando este pensamento, Pinto *et al* (2008) afirmam:

O significado que a palavra representação encerra não é de origem tão recente, conforme parecem imaginar alguns. Muito pelo contrário, ela sempre esteve presente no espírito humano, pelo menos, desde a Pré-história quando os homens primitivos, em suas práticas cotidianas, buscavam possibilidades de comunicação através da criação de imagens ou ideogramas; assim como da escrita cuneiforme dos sumérios e dos hieróglifos produzidos no Antigo Egito.

Etimologicamente, esta palavra é originária do latim “repraesentatio”, de “repraesentare” (1250) ou se fazer presente. No Dictionnaire Larousse, encontra-se este conceito, estando ligado a vários domínios do conhecimento. Na Filosofia, “a representação é o que faz com que um objeto esteja presente no espírito”. Na Psicologia, a representação é entendida como sendo “uma percepção, uma imagem mental, cujo conteúdo se refere a um objeto, a uma situação, a uma cena, etc. do mundo, no qual o sujeito vive”. Porém, o conceito mais simples de representação leva a expressão “estar no lugar de qualquer coisa”.

De acordo com Bentes Pinto e Meunier (2006), ao se assumir que representar diz respeito a “estar no lugar de qualquer coisa”, então, na realidade, se trata da “ação de construir etiquetas (*labels* ou *tags*) mentais utilizadas para indicar ou apontar as coisas do mundo, através dos signos verbais ou não verbais. Ou seja, estas etiquetas consistem no objeto representante que vai estar no lugar do objeto representado, para dar sentidos a ele, a fim de facilitar a compreensão do mundo e a comunicação entre os seres”.

No contexto da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e também da Gestão do Conhecimento, as pesquisas consagradas ao tema representação abordam vários aspectos, por exemplo, o processamento, a busca, a comunicação, a disseminação e a recepção da informação. Está associada aos aspectos de tratamento, organização, gestão e uso da informação, pois, como afirma Meunier (2000) "a verdadeira natureza da informação é representacional".

2.1 O sistema de representação nas bibliotecas

O resgate da história se dá pela consulta de fragmentos de registros deixados pelos antigos, sejam eles em pedras de argila, em livros, em fotografias, nas vestimentas de época, enfim, a arte de conservação e preservação é tão antiga quanto à história da humanidade, mas, a guarda, conservação, preservação e manuseio de documentos consolidados como Ciência, apenas se deu na metade do século XIX através da Arquivologia e da Biblioteconomia.

A explosão documental decorrente da invenção da imprensa foi fortemente refletida nas bibliotecas e cada vez mais se fazia necessário criar mecanismos eficientes na difícil tarefa de armazenar, recuperar e disseminar informações cada dia mais crescentes. Os documentos passam a ser classificados, buscando uma ordenação e são reunidos de acordo com características comuns.

Na Biblioteconomia, esta organização se dá através da utilização de instrumentos, como as tabelas de classificação, que são importantes ferramentas no processo de organização física das coleções, bem como os tesouros e as terminologias. Segundo afirmação de Campos (1995), esta combinação de instrumentos tem como objetivo a sistematização dos conceitos.

Entende-se por conceitos, as idéias identificadas como relevantes, em resultado da análise documental, após o processo de leitura. Estes conceitos, conforme afirmam Tristão *et al* (2004), são representados por "sistema artificiais de signos normalizados", através das classificações e dos tesouros, permitindo assim uma representação mais significativa do conteúdo documental. Dentro desta perspectiva, as classificações e os tesouros seriam utilizados no processo de organização e representação do conhecimento.

A mudança ocorrida na forma de trabalho, com a introdução das novas tecnologias no campo da documentação, apenas realça a necessidade de se aplicar a classificação de uma forma pragmática, uma vez que houve uma mudança de papéis na tarefa de representar, armazenar e recuperar informação, exigindo, assim, uma descrição “conceitual cada vez mais rigorosa e a definição cada vez mais fina de uma linguagem codificada universal”. (POMBO, 1998).

2.2 Ferramentas utilizadas no processo de organização e representação da informação

Afirmam os filósofos que o processo do conhecimento ocorre quando fazemos uma relação de semelhança entre coisas diferentes, criando um “raciocínio hipotético” de fatos externos e de acontecimentos anteriores, através da interpretação de signos, quando ocorre um processamento interno de tradução destes signos. Alvarenga (2003) certifica que este processo de assimilação de coisas por meio de representação na mente, através da percepção, classificação e criação de conhecimento sobre os seres é um privilégio essencial da racionalidade humana, tornando-os, desta forma, “processadores biológicos da informação”.

Os signos sempre foram objetos de estudo dos filósofos, desde a Grécia antiga; mas como ciência, surgiu no final do século XIX e início do século XX, e teve seus princípios formulados pelos filósofos Charles Sanders Peirce, nos Estados Unidos, e por Saussure, na Europa. Os simpatizantes e partidários de Peirce denominaram esta nova ciência de Semiótica; do outro lado, os que aderiram às teorias dos signos, sob a visão de Saussure, apelidaram de Semiologia.

A Semiótica estuda os signos e, de acordo com a sua teoria, a característica básica dos signos é o de poder de representar as coisas e os objetos. O processo de representação é que permite à mente humana produzir algo inteligível através da utilização de signos. A corrente saussureana evidenciou seus estudos pela análise dos signos lingüísticos.

Em seus estudos, Peirce entende que o signo ocorre através de uma relação triádica entre signo, objeto e interpretante num processo em construção de significados. O signo não é um objeto real, é uma entidade abstrata que se origina

da percepção num processo de transmissão de uma idéia, onde o signo substitui ou representa qualquer coisa e o interpretante é a concepção ou imagem mental que temos desta coisa. (AZEVEDO NETO, 2005).

Os signos não significam nada por si só, uma vez que é um processo de representação, para se tornarem algo inteligível e possível de interpretação, pela mente humana, é necessária a existência de um código que estabeleça esta relação entre significantes e significados.

A representação pode ser dividida nos níveis primários e secundários. O primeiro nível entende-se pela representação feita, pelo autor, no ato de expressar e registrar suas idéias e pensamentos num suporte documental, utilizando-se das linguagens disponíveis. Associada a este processo de representação pelos autores, Alvarenga (2003) enumera as etapas que ocorrem no processo de registro do conhecimento, sendo elas, a saber: “percepção, identificação, interpretação, reflexão e codificação”.

O nível secundário ocorre pelos sistemas de informações documentais, quando do processo de análise documental, onde se procura extrair dos documentos os conceitos representativos em forma de pontos de acesso essenciais, que irão garantir a representação do conhecimento contido nos documentos primários. Corroborando esta afirmação, Alvarenga (2003) confirma que na realização das atividades inerentes ao processo de tratamento e organização da informação, os profissionais da informação “desenvolvem diferentes tipos de representações, envolvendo a substituição da informação primária por registros específicos a ela relativos, com vistas a uma recuperação posterior”.

O resultado de uma representação documentária, em conformidade com o sistema ao qual os documentos estão inseridos, se dá através do processo de análise documental, através da aplicação de vários procedimentos e distingue-se por critérios como a padronização e a univocidade. Estes dois critérios são apontados por Pereira e Bufrem (2005) como “qualificadores das principais formas que o representam: o resumo e o índice”.

A padronização utilizada no processo de análise documental dá origem à linguagem documental, que pode ser considerada como a ferramenta que vai

representar, de uma forma condensada, a informação contida no documento. Esta linguagem irá permitir a comunicação entre o sistema e seus utilizadores, facultando a estes a autonomia em decidir se irão ter acesso ao documento ou não.

Os Tesouros são reconhecidos como linguagens documentárias e são ferramentas de controle de terminologia bastante utilizadas pelos indexadores, proporcionando a estes alargar seu vocabulário. Surgiram na década de 50, através da proliferação de termos técnicos e científicos, e foram sendo aprimorados para desenvolver o controle terminológico de sistemas de informação. Os termos estruturados através dos tesouros facilitam uma maior rapidez na recuperação da informação, desde que disponibilizados aos usuários.

Moreira *et al* (2004) defendem o uso dos tesouros tanto pelos indexadores, como pelos utilizadores do sistema de informação, pela “sua estrutura de termos e suas relações”, auxiliando assim localizar ou “encontrar o melhor termo ou termos que representem um assunto”, uma vez que determinam quais termos podem ser utilizados pelo sistema; estabelecem quais termos podem ser usados no processo de busca e permitem ainda a inclusão de novos termos em sua estrutura semântica.

Van Der Laan e Ferreira (2000) afirmam que as linguagens documentais podem ser notacionais, como é o caso dos sistemas de classificações tais como a CDD – Classificação Decimal de Dewey ou a CDU – Classificação Decimal Universal, ou alfabéticas, e exemplificam, nesta categoria alfabética, os cabeçalhos de assuntos ou os tesouros. Os autores lembram que independentemente da linguagem utilizada, é indispensável que haja uma relação entre a linguagem natural utilizada pelos usuários e a linguagem utilizada pelo sistema de recuperação da informação.

2.3 O indexador como agente no processo de representação da informação

Cabe ao indexador a difícil tarefa de analisar o conteúdo dos documentos, sintetizar, identificar e selecionar os conceitos que, melhor representem seu conteúdo.

Autores como Fujita (2004) e Silva e Fujita (2004) afirmam que a indexação, como procedimento da análise documentaria, só foi intensificada após a proliferação das publicações periódicas e dos artigos técnicos científicos. Os autores certificam que a fundamentação teórico-prática para a criação de uma nova área, ou seja, a Documentação surgiu resultante do crescimento na produção dos documentos técnicos; da necessidade de um tratamento mais específico e do aperfeiçoamento das técnicas de representação empregadas a estes documentos.

A leitura documental é considerada como a fase mais importante do processo de análise de documentos, sendo o sucesso nesta fase inicial que garantirá o restante do processo. É um fato comprovado a dificuldade apresentada pelo indexador, nesta fase do processo, no que tange ao aspecto de “identificação e seleção de conceitos representativos do assunto do documento” (SILVA e FUJITA, 2004).

Esta dificuldade é resultante da complexidade no processamento da leitura, pois este envolve um processo cognitivo de quem lê, da produção de um texto por um autor e do contexto de ambos. Dentro desta perspectiva, Fujita (2004) entende a leitura documental como um processo interativo entre três variáveis: texto-leitor-contexto. Sendo assim, considera a leitura do indexador como uma leitura profissional, uma vez que a leitura neste caso é direcionada com a finalidade profissional de elaboração de uma classificação, para a indexação e para o resumo, objetivos estes muito diferentes da leitura comum.

Segundo Fujita (2004) a qualidade e a consistência no processo de indexação são o resultado da imparcialidade do indexador, embora Torres (2006) afirme que o cabeçalho de assunto como instrumento de representação e recuperação da informação tem apresentado “inconsistências em relação à sua construção e ao seu uso”. Descreve o autor que a inconsistência é decorrente da decisão para escolha do ponto de acesso e denomina de “balbúrdia” as diferentes formas utilizadas na construção dos cabeçalhos de assuntos.

O indexador dispõe de ferramentas que o auxiliam na tarefa de representação e recuperação da informação; as linguagens de indexação orientam-no sobre quais termos podem melhor representar o assunto. As linguagens de

indexação são também instrumentos importantes nas mãos dos usuários, uma vez que indicam qual é a melhor estratégia de busca.

A estruturação de instrumentos, que viabilizem e facilitem o trabalho do indexador, tem sido objeto de estudo de pesquisadores da Ciência da Informação, através de um trabalho conjunto de profissionais da informação e especialistas das mais diversas áreas.

De acordo com Lima (1998), os sistemas de informação exigem “princípios explícitos, isto é, espera-se que a linguagem documentária construída represente fielmente o conteúdo informacional dos documentos”. Segundo o autor, a comunicação com o sistema de informação é considerada satisfatória, quando o usuário, ao acionar este sistema, consegue entender a mensagem gerada, conseguindo desta forma ter acesso à informação desejada. O grande desafio dos sistemas de informação é exatamente representar a informação sem comprometer o seu significado. Corroborando este pensamento, Alvarenga (2003) diz que a recuperação eficaz da informação é considerada a “meta suprema dos profissionais dos serviços de informação”.

3 O USUÁRIO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MEDIADOR DE QUALIDADE DO SISTEMA

Gigante (1995) afirma que o mundo vive uma revolução tecnológica, o que vem mudando o hábito das pessoas, onde o “ser humano é chamado a todo momento a assumir o seu próprio papel neste mundo em mudança [...] surgindo em todos os campos e ambientes as estruturas de self-service”. Dentro deste contexto e deste novo paradigma, não se pode pensar em sistemas de informação, onde seus utilizadores não compreendam o seu funcionamento e que sejam dependentes dos serviços de apoio de bibliotecários e de auxiliares. Afirma o autor:

Se é verdade que estamos presenciando a mudança de paradigma no que diz respeito a sistemas de informação, de centrado em bases de dados para centrado nos usuários, então é necessário que se pense melhor a organização do acervo e seu sistema de acesso. É necessário que isso se faça de modo a tornar o usuário cada vez mais independente dentro de uma biblioteca ou centro de informação.(GIGANTE, 1995).

Na maioria das vezes, o que é evidente para o bibliotecário não é para o usuário. Baseados neste princípio é que muitos sistemas de informação são subutilizados pelos seus utilizadores potenciais. Acreditando nesse pressuposto, desenvolveu-se uma pesquisa, por ocasião do Mestrado em Gestão da Informação, em três bibliotecas portuguesas. O objetivo era identificar o grau de facilidade ou dificuldade de compreensão dos sistemas de classificação adotados. Avaliando a forma de comunicação das bibliotecas na visão do utilizador dos serviços de informação.

Adotou-se na pesquisa, o método do estudo de caso múltiplo, uma vez que permite realizar estudos em vários ambientes, objetivando demonstrar a possibilidade de generalização ou de diversidade.

As informações foram obtidas pelos seguintes instrumentos e procedimentos: questionário auto-aplicados e entrevista não-estruturada com a direção das bibliotecas. O questionário foi composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha. Basicamente, o questionário foi dividido em três blocos: o primeiro deles identificava os entrevistados por faixa etária, grau de escolaridade e sexo; no segundo bloco tratou de reconhecer a relação do entrevistado com a biblioteca pesquisada e no terceiro bloco, foram levantadas as questões do problema pesquisado.

Para a escolha das Bibliotecas a pesquisar, usamos como critério o reconhecimento da existência de diferenças distintas no comportamento de busca de informação pelos pesquisadores. Muitas são as investigações desenvolvidas nas áreas de estudos de usuários, que apresentam como resultado o fato de o procedimento de busca de informação estar diretamente relacionado com a área de atuação do pesquisador.

Levando-se em conta as diferenças já detectadas com estes estudos, que comprovam, por exemplo, diferenças entre utilizadores das áreas de Engenharia e Ciências e entre os das Humanidades; baseados nestas diferenças, optamos por escolher as Bibliotecas da Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP) e a Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP), ambas situadas na cidade do Porto. A biblioteca pública, por ser uma instituição que não

beneficia especificamente nenhuma área, representaria de certa forma, uma miscelânea de comportamentos diversos de uso dos serviços de informação. Dai termos escolhido, também, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. A amostra da pesquisa totalizou 600 questionários. Para definição da quantidade dos questionários por biblioteca, foi utilizado como parâmetro, 5% da quantidade dos empréstimos realizados por Biblioteca. Baseados nos dados estatísticos levantados nas Bibliotecas, o universo pesquisado, ficou assim distribuído: na Biblioteca da FLUP seriam equivalentes a 166 participantes; a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, com 194 e a Biblioteca da FEUP com 240 questionários aplicados.

3.1 Análise e interpretação dos dados

Depois dos entrevistados devidamente identificados por sexo, idade e escolaridade, foram indagados **na primeira questão**, quais os motivos que os levavam a serem usuários das Bibliotecas. Era uma questão de múltipla escolha, cogitaram-se algumas situações que poderiam determinar a preferência dos usuários por uma biblioteca específica. No quadro abaixo, os itens estão ordenados da mesma seqüência do questionário e listados com as quantidades de indicações apontadas pelos entrevistados.

Bibliotecas	Proximidade de casa	Facilidade de localização dos documentos	Acervo atualizado	Bom atendimento	Exemplares em grandes quantidades	Outros	Branco
FLUP	39	65	88	44	52	59	4
Almeida Garrett	87	56	26	56	25	88	-
FEUP	72	104	22	27	68	122	-

Quadro 1 - Resultado dos dados obtidos com a primeira questão nas três Bibliotecas

- Proximidade de casa – O fato da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, ter apresentado maior indicação é aceitável pela própria localização da Biblioteca, uma vez que, nas proximidades, existem muitos prédios residências.
- Acervo atualizado - Fontenelle (1997) ressalta a importância do uso da informação para a comunidade acadêmica e considera de fundamental importância que possuam um conjunto de conhecimentos que possibilite sua atuação de forma competente, uma vez que a informação utilizada neste contexto possibilitará conhecer para “decidir, para optar, para escolher”. As falas de alguns entrevistados validam a teoria da autora: “Biblioteca mais

completa e rica relativamente à minha área – Letras” (BFL - 153)¹; “O fato de estudar nesta faculdade e nela encontrar toda a bibliografia que necessito” (BFL -48)

- Bom atendimento –. A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou 56 indicações. Este valor representa a maior quantidade entre as três bibliotecas pesquisadas para este *item*. As bibliotecas públicas, pela própria estrutura e pela grande missão social que desenvolvem dentro da comunidade, interagem com seus utilizadores de uma maneira interativa, através de atividades sócio-culturais, o que justifica este elevado número de indicações.
- Exemplares em grandes quantidades – O resultado indicado na pesquisa aponta apenas à Biblioteca da Letras com percentual acima de 30%. Outro fato observado é que muitos dos usuários não utilizam a Biblioteca para fins de empréstimo, foi constado esta afirmação, na fala de alguns entrevistados: “Utilizo a biblioteca para estudar, raramente consulto obras ou documentos” (BFL -126); “Ponto de encontro para realizar trabalhos em grupo” (BFL -112); “Gabinetes calmos” (BFL -134)
- Outros motivos foram apresentados pelos entrevistados para serem usuários da Biblioteca.

Na **questão 2** foi indagado sobre a facilidade e rapidez na localização de documentos. Esta questão era de múltipla escolha e apresentava várias situações que poderiam gerar esta facilidade de acesso aos documentos. No quadro a seguir estão agrupadas as respostas nas três Bibliotecas.

Bibliotecas	FLUP	Almeida Garrett	FEUP
Estantes Organizadas por assuntos	79	138	152
Há uma boa sinalização	42	66	76
Existe uma arrumação lógica dos documentos	34	68	70
Existe Colaborador	36	72	123
Os catálogos são de fácil manuseio	53	55	120
Não existem rotatividade dos documentos nas estantes	16	10	34
Há facilidade de compreensão do sistema de classificação adotado pela biblioteca	27	58	52
Outros	3	3	1

Quadro 2 - Resultado dos dados obtidos nas três Bibliotecas pesquisadas

¹ Cada entrevistado foi identificado por um número e as Bibliotecas identificadas por siglas. BFL para Biblioteca da Letras; AG para a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett e BF para Biblioteca da FEUP.

Os usuários da Biblioteca da FEUP foram os que mais afirmaram ter facilidade e rapidez no acesso aos documentos. Favorecida pela extensão de seu espaço, a Biblioteca disponibiliza seu acervo de uma forma que facilita o acesso dos utilizadores aos documentos; o *layout* das estantes dá uma visão de amplitude e clareza. A Biblioteca Pública adota o sistema de cores para diferenciar as classes da CDU, as estantes bem como as etiquetas dos livros recebem a cor correspondente à classe de assunto previamente convencionada pela Biblioteca. Os usuários da Biblioteca da FLUP apresentaram a menor ocorrência teve para este *item*. A Biblioteca da FLUP possui dois sistemas de classificação: a CDU para grande parte do acervo, e uma outra classificação, que não está relacionada com o conteúdo das obras. Neste caso, a classificação utilizada para estes documentos serve apenas para organizar o acervo nas estantes, dificultando assim a compreensão dos usuários. A dificuldade de compreensão é manifesta pelo entrevistado: “Tento encontrar o tipo de organização dos documentos e organizo-me assim” (BFL-104).

Ao ser colocado a arrumação lógica das estantes como fator de facilidade, a intenção era mensurar o grau de entendimento dos usuários em relação à organização utilizada pela biblioteca. Foi observado pela fala dos entrevistados, que existe certa “acomodação” dos usuários de bibliotecas em decorar a localização dos documentos nas estantes pelas suas áreas de interesses. Ao medir a compreensão da estrutura organizacional das estantes, seria possível confirmar, ou não, se a prática biblioteconômica de fato correspondia à verdade.

No item: “há facilidade de compreensão do sistema de classificação adotado pela biblioteca”, apresentada na pesquisa, em último lugar, reflete a compreensão dos usuários em relação à simbologia utilizada no processo organizacional das bibliotecas. O que deveria facilitar o acesso, na verdade provoca uma “grande confusão”, à medida que os usuários de biblioteca não compreendem a “nossa” lógica organizacional. Observou-se que eles acabam criando mecanismos próprios que os facilitem no acesso a informação desejada.

Gigante (1995) faz um interessante questionamento sobre a compreensão dos utilizadores de bibliotecas, quando coloca:

Como será que se sente o usuário da biblioteca, ao consultar o catálogo, encontrar a obra que procura e receber como endereço da

mesma uma notação como aquelas produzidas pela CDU, por exemplo, cheia de símbolos de junção, contraposição, lugar, tempo etc. Mesmo que o acervo desta biblioteca seja bem sinalizado, pode-se ver placas indicando:

de 630:48.510-515 a 638-640.1:3
ou
de 869.1(081.3) a 869:037.4-5(081.3)

Esse usuário conseguirá chegar até a obra de que tanto precisa?

Na **terceira questão** indagou-se sobre a facilidade de locomoção nas bibliotecas, com a seguinte pergunta: “Se considerarmos uma biblioteca que costuma freqüentar e uma outra que vai pela primeira vez, ou mesmo que vai esporadicamente, em todas as situações retratadas, localiza os documentos com a mesma facilidade?”.

Partindo do princípio de que as bibliotecas, de um modo geral, utilizam sistemas de classificação semelhantes, tendo, portanto uma estrutura organizacional, no mínimo, parecida, teoricamente os usuários de bibliotecas não deveriam sentir dificuldades de localização dos livros nas estantes, tendo apenas que se adaptarem com a distribuição dos espaços e do *layout* de cada biblioteca. Está pergunta, almejava avaliar, se realmente existe uma compreensão por parte dos utilizadores de bibliotecas, relativa à sua organização. Esta era uma questão aberta e os entrevistados poderiam marcar SIM ou NÃO, apresentando as justificativas para suas respostas.

Os 193 inquiridos que afirmaram ter facilidade de locomoção nas bibliotecas, apresentaram as seguintes justificativas:

- a) 39 dos inquiridos atestam que as bibliotecas possuem organização semelhante, portanto não encontram dificuldade de locomoção; conclui-se que estes inquiridos são utilizadores freqüentes de bibliotecas. Esta conclusão é baseada na fala dos seguintes entrevistados: “Porque a forma de organização das estantes por assuntos costuma ser muito semelhante” (BFL-46); “Os esquemas de bibliotecas são simples” (AG-10); “Normalmente o sistema é igual em todas” (BF-103). As bibliotecas obedecem padrões de processos o que

facilita a compreensão relativa ao uso; quando o usuário possui o hábito de freqüentar bibliotecas, geralmente não encontra dificuldades.

- b) 30 dos entrevistados afirmaram não ter dificuldades, uma vez que os funcionários ajudavam: “Recorro sempre à ajuda dos funcionários” (BFL-66)
- c) Outros 28 entrevistados acreditam que as bibliotecas possuem uma organização lógica, portanto, independentemente de ser a primeira vez que visitam a biblioteca, conseguem facilmente localizar os documentos que necessitam;
- d) 20 dos entrevistados atribuem à facilidade de acesso devido à boa organização das estantes. Vale enfatizar esta afirmação, com uma fala de um dos entrevistados: “Os livros estão quase todos organizados por autor” (BFL-100). É interessante a concepção que os usuários têm em relação à estrutura organizacional da biblioteca, mesmo afirmando que compreendem a organização e não sentem dificuldade de locomoção dentro de bibliotecas. Eles não têm uma idéia exata do processo, constatou-se, que uma grande maioria dos entrevistados não compreende que os livros estão distribuídos nas estantes, por assunto. Como pode ser observado nas seguintes falas: “Na maioria dos arquivos não existe uma lógica de organização, e muitos dos livros encontram-se fora da temática, na qual estão colocados” (BFL-30); “Em algumas bibliotecas, os livros não estão organizados corretamente” (BFL-119)
- e) 14 dos entrevistados certificaram que é fácil localizar os documentos nas bibliotecas: “Porque estão igualmente bem organizadas” (BFL-27); “São facilmente localizáveis tal como nesta” (BF-171)
- f) 12 dos inquiridos afirmaram que sua facilidade de localização dos documentos, em qualquer biblioteca, ocorre pelo fato de terem conhecimento do sistema de classificação. A facilidade de localização dos documentos nas bibliotecas por parte dos usuários, atribuída ao conhecimento do sistema de classificação adotado, só reforça a importância de dar formação aos usuários das bibliotecas, sobre a

estrutura do sistema de classificação, devendo ser vista, pela direção da biblioteca, como uma preocupação relacionada à questão de usabilidade dos bens e serviços da biblioteca. “Conhecimento da classificação (CDU) usada pelos serviços de informação” (BFL-6)

- g) 7 entrevistados acreditam que a boa sinalização das bibliotecas facilita a localização e a facilidade de locomoção, mesmo em se tratando de uma biblioteca que se visita pela primeira vez: “De maneira geral sim, mas depende da organização da biblioteca. Normalmente as bibliotecas possuem uma boa sinalização dos temas nas estantes” (BFL- 89)
- h) 5 dos entrevistados atestaram que os catálogos ajudam a localização dos documentos; constatou-se esta afirmação com a seguinte fala: “Os catálogos on-line são uma grande ajuda” (BFL-12).

58,66% dos inquiridos, que correspondem a 362 utentes das três bibliotecas pesquisadas, afirmaram ter dificuldades de localização dos documentos nas bibliotecas, que utilizam pela primeira vez. Examinando o alto índice de respostas negativas, questiona-se se, de fato, a missão da biblioteca, como disseminadora do conhecimento, está sendo empregada, uma vez que sua missão maior é atender as necessidades informacionais da comunidade a qual presta serviço, onde deveria atuar como disseminadora da informação e do conhecimento, oferecendo produtos e serviços otimizados, dando suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais.

Em outra questão, indagou-se, se os “números encontrados nas etiquetas dos livros, têm algum significado para eles”. Ao levantar este questionamento, o pensamento era avaliar a percepção dos usuários em relação ao número de chamada dos livros apresentadas em forma de etiquetas e afixadas nas lombadas dos livros.

Este questionamento também foi feito à direção das três bibliotecas pesquisadas, quando solicitado que avaliassem a relação de seus usuários com o sistema de classificação adotado. Apresentou-se uma graduação que variava entre

as médias de RUIM, BOM, REGULAR e EXCELENTE, além da opção “não é possível identificar este dado”.

Na avaliação da direção da Biblioteca da FLUP, seus utilizadores têm uma relação REGULAR com o sistema de classificação adotado pela biblioteca. Segundo os questionários respondidos, 59,64% dos entrevistados nesta Biblioteca, afirmam entender o significado dos números. Entretanto, esta afirmação não vai de encontro com as justificativas apresentadas pelos mesmos, onde, apenas 10 dentre os 99, inquiridos que responderam SIM, afirmaram que os números referem-se ao assunto dos livros, outros 4 afirmaram que não têm um significado, mas conseguem associar os números aos assuntos. 62 dos entrevistados, que afirmaram entender o significado dos números, apenas fazem uma relação dos números com uma idéia de organização da biblioteca. 4 associam à idéia de facilidade, 2 deles afirmam que os números indicam um autor.

Os entrevistados que responderam NÃO, totalizaram 39,16%; percentual que corresponde a 65 entrevistados. As justificativas apresentadas pelos usuários demonstram, na realidade, a dificuldade de compreensão sobre o significado exato dos números de chamada dos livros, apesar do alto índice de afirmação por parte dos entrevistados, as justificativas por eles apresentadas vão mais de encontro com a afirmação da direção da biblioteca, que atribuiu um REGULAR aos seus utilizadores, em relação à compreensão do sistema de classificação adotado.

Gigante (1995) afirma que “os sistemas de classificação bibliográfica foram elaborados com o objetivo de organizar os acervos das bibliotecas e facilitar o acesso dos usuários à informação contida nesses acervos”. Diante da grande dificuldade por parte dos usuários, identificada na pesquisa, fazemos os seguintes questionamentos: Se de fato os sistemas de classificação adotados nas bibliotecas facilitam esta comunicação entre biblioteca/utilizador; e se a interface utilizada pelas bibliotecas é de fato amigável para seus utilizadores. As falas de alguns utilizadores também reforçam esta afirmação: “Não entendo a etiquetagem na estante, há sempre um funcionário para auxiliar” (BFL-1); “Sei que são números através dos quais a biblioteca vê quantos exemplares e que livros têm, mas para mim isso não me interessa” (BFL-2); “Limito-me a entender que servem como indicação da

localização” (BFL-53); “Deve ser para organizar os livros, mas não tenho a certeza” (BFL-64)

Não se defende a tese de que os usuários de bibliotecas aprendam a classificar livros, ou mesmo saber manusear os complexos códigos de classificação. O questionamento limita-se à compreensão dos utilizadores em relação à estrutura (ou idéia) utilizada na composição dos números de chamada dos livros.

Segundo a avaliação da direção da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, a pontuação apresentada aos seus utilizadores em relação ao entendimento do sistema de classificação adotado é de BOM, sendo atribuída esta facilidade ao fato de, na estrutura organizacional do acervo da biblioteca, ser utilizado o esquema de cores, onde cada cor corresponde a um assunto e ao fato de seus utilizadores terem “uma percepção geral da coleção e de sua divisão por assuntos a que correspondem diferentes cores”. A confirmação da teoria da direção da biblioteca é confirmada na fala do seguinte entrevistado: “A numeração de um livro facilita seu acesso, apesar da cor da etiqueta facilitar também bastante” (AG-168). Entretanto, na visão dos usuários da Biblioteca Almeida Garrett, a percepção deles em relação ao significado dos números apresentou um montante de 51.03% de negação.

É interessante observar que os usuários atribuem o conhecimento dos números apenas aos bibliotecários, como se fosse um “saber” limitado e restrito da área de formação destes profissionais: “Porque nunca perdi tempo a analisar essas etiquetas, e porque compreendo que fazem parte do sistema de informação da biblioteca e por seguinte não necessariamente perceptível aos leitores” (AG-9); “Penso que deve ser um código adotado pela biblioteca que tem sentido para eles que o designaram e não para nós que utilizamos” (AG-47).

A idéia truncada que alguns usuários têm sobre o significado dos números, os leva a dar as seguintes justificativas: “Provavelmente terá relação com os temas e ordem cronológicas de aquisição” (AG-163); “Para identificação do patrimônio” (AG-151); “Apenas sei que os livros estão organizados por ordem alfabética de autor” (AG-51); “Raramente consigo identificar o código com os livros, para mim trata-se apenas de um código do livro” (AG-55).

A pontuação apresentada pela direção da Biblioteca da FEUP relativa a esta questão foi de “não é possível identificar este dado”, ou seja, para a Biblioteca é impossível mensurar a relação que seus utilizadores têm com o sistema de classificação adotado. Segundo as respostas apresentadas pelos entrevistados, 50,84% afirmaram que os números de classificação NÃO têm significado para eles, 47,5% acreditam conhecer o significado dos números, e apenas 1,66% ou apenas 4 entrevistados não responderam a esta questão.

O total de entrevistados, na Biblioteca da FEUP, que afirmaram saber o significado dos números, correspondeu a 114 inquiridos, deste montante, apenas 6 associaram os números aos assuntos dos livros; em contrapartida, 66 acreditam que os números apenas indicam a posição na estante; 25 deles dizem que os números existem apenas para facilitar a localização do livro; outros 11 dizem que são iniciais do autor; 7 afirmam que indicam o piso onde se encontram os livros. A associação que os usuários fazem dos números, com a “facilidade”, “organização”, “localização”, “ordenação” dos livros nas estantes, não está errada, o que falta é eles perceberem que os livros estão organizados segundo seus assuntos específicos, e que os números na realidade representam os assuntos.

A experiência adquirida, enquanto bibliotecária de referência, nos leva a afirmar que os usuários andam literalmente às escuras nas estantes, tentando “adivinhar” onde determinado livro se encontra na estante e ficam “admirados” quando recebem a explicação que não é por mero acaso que os livros de Matemática, por exemplo, encontram-se próximos uns dos outros. Está afirmação pode ser confirmada com a fala do seguinte entrevistado: “Os números que se encontram nas etiquetas nos livros dizem respeito à localização dos livros, **uma informação que descobri recentemente, e anteriormente já requisitava livros**²” (BF-13)

São estas informações utilitárias e que fazem muita falta aos usuários de biblioteca para uma recuperação da informação mais eficiente e mais eficaz; são detalhes pequenos e irrelevantes para os bibliotecários, mas indispensáveis para os usuários. Na fala de alguns entrevistados, é notório perceber que eles sentem falta de uma lógica que os faça entender a “nossa lógica” de organização. “Sim às vezes,

² Grifo nosso!

nunca me explicaram à lógica” (BFL-92); “Nunca tentei entender, nunca tive essa necessidade!” (AG-2); “Basicamente a única coisa que uso das etiquetas é o nome do autor, que é fácil encontrar alfabeticamente, já que está tudo organizado por temas, o resto não entendo” (AG-6); “Não percebo qual é a lógica da numeração” (BF-3); “Julgo que são o número de série nos ficheiros da biblioteca da FEUP” (BF-67).

4 CONCLUSÃO

A idéia que originou a pesquisa em pauta foi baseada no pressuposto de que existiam inúmeras dificuldades encontradas por usuários de bibliotecas em relação à compreensão do sistema de representação do conhecimento, adotado nos sistemas de recuperação da informação. Esta análise foi feita de forma comparativa, aonde houve a oportunidade de verificar que usuários de diferentes bibliotecas manifestavam as mesmas dificuldades.

Existe por parte dos usuários uma acomodação em relação ao “saber” usar os recursos da biblioteca; concretamente, o que acontece com a maioria dos usuários é que eles “decoram” a localização dos livros nas estantes, ou da sua área de interesse. Outro fato constatado é que os usuários preferem utilizar o recurso de ajuda dos funcionários da biblioteca. Os usuários que conseguem acompanhar o raciocínio da lógica organizacional da biblioteca, obtêm uma boa *performance* no manuseio, na busca, e na localização da informação desejada. Outro fator interessante observado foi que, os usuários que manifestaram compreender a lógica utilizada nas bibliotecas, conseguiram por observação pessoal; em nenhum caso, foi exteriorizado que esta habilidade foi adquirida através de programas de formação de usuários oferecidos pelas bibliotecas.

As bibliotecas oferecem modelos de treinamentos para os usuários que, concretamente e efetivamente, não capacitam seus utilizadores quanto ao manuseio e uso de produtos e serviços. Faltam-lhes informações utilitárias que os façam perceberem a lógica utilizada nas bibliotecas, no processo de representação do conhecimento, informações essas que, ao bibliotecário, são corriqueiras, mas, ao utilizador que não as possui faz muita falta no processo de compreensão da

estrutura. Os programas de treinamentos de usuários necessitam ser reformulados, para que possam dar respostas concretas, tirando dúvidas reais de seus utilizadores.

Acredita-se que a eficácia das bibliotecas depende, exclusivamente, de ações concretas voltadas para a satisfação dos usuários, onde esses possam ser ouvidos, entendidos, e que possam manifestar suas insatisfações, diante das dificuldades encontradas. Que possam ter voz ativa e que suas reclamações sejam vistas como oportunidades. Que as bibliotecas deixem de ser organizadas, seguindo padrões rigidamente estabelecidos, que elas reflitam os anseios da comunidade à qual prestam serviços. De que adiantam complexos e arrojados sistemas de representação se eles na prática não facilitam o acesso, e se não são funcionais na visão do utilizador? Que as bibliotecas remodelem seus serviços como formula para solucionar o problema de subutilização das mesmas.

REFERÊNCIAS

- ALVARENGA, Lídia. Representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação em tempo e espaço digitais. **Enc.BIBLI. R. electrónica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n.15, 1º semestre 2003. Disponível em: http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_15/alvarenga_representacao.pdf Acesso em: 08 mar. 2006
- AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. SIGNO, SINAL, INFORMAÇÃO: as relações de construção e transferência de significados. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.15, n.2, 2005. Disponível em: <http://www.informacoesociedade.ufpb.br/IS1220204.htm> Acesso em 07 fev 2006.
- BENTES PINTO, V. ; MEUNIER, J._G. **Les images visuelles** : un regard sur leur représentation indexale. Montreal. (Rapport. Estage Post-Doctoral -LANCI). 2006.
- BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. **A representação temática nos sistemas de informação**: estudo comparativo entre biblioteca e supermercado. 2006. 196f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto, Portugal, 2006.
- CAMPOS, Maria Luiza Almeida. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=482&layout=abstract> Acesso em 10 mar 2006.

FONTENELLE, Maria de Fátima Silva. **Necessidade de informação dos professores universitários**. 1997. 126f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa 1997.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A leitura documentaria na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.4, ago. 2004. Disponível em: http://dici.ibict.br/archive/00000350/01/A_leitura_document%C3%A1ria_na_perspectiva_de_suas_vari%C3%A1veis.pdf Acesso em: 13 mar. 2006.

GIGANTE, Maristela Cid. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/436/394> Acesso em 15 junho 2006.

GUARISSE, Elisangela; WENDLER, Janaina; LIZ, Maurício Rafael de *et al.* **Codificação utilizada nas bibliotecas**. Curitiba: Fundação de Estudos Sociais do Paraná, 2005. Disponível em: [http://www.fesppr.br/~erico/x%202005%20%20X%20%20bim%20%20%20ADM/Tabalhos%20305/Codifica%E7%E3o%20de%20Bibliotecas.doc](http://www.fesppr.br/~erico/x%202005%20%20X%20%20bim%20%20%20ADM/Trabalhos%20305/Codifica%E7%E3o%20de%20Bibliotecas.doc) Acesso em 21 jul. 2006.

LIMA, Vânia Maria Alves. **Terminologia, comunicação e representação documentaria**. 1998. 118f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-11052004-122839/publico/Term_Comum_Repres_Documentaria.pdf Acesso em: 02 fev 2006.

MEUNIER, Jean-Guy. La représentation em sciences cognitives. **Compendium de recherche ET d'essais**, septembre, 2000.

MOREIRA, Alexandra; ALVARENGA, Lídia; OLIVEIRA, Alcione de Paiva. O nível do conhecimento e os instrumentos de representação: tesouros e ontologias. **DataGramaZero, Revista de Ciências da Informação**, v.5, n.6, dez. 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000802/01/T149.pdf> Acesso em 02 abr 2006.

PEREIRA, Edmeire Cristina; BUFREM, Leilah Santiago. Princípios de organização e representação de conceitos em linguagens documentarias. **Enc. BIBLI: R.eletrônica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n.20, 2º semestre 2005. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/sumario.htm> Acesso em: 13 fev., 2006.

PINTO, Virgínia Bentes; MEUNIER, Jean-Guy; SILVA NETO, Casemiro. A contribuição peirciana para a representação indexal de imagens visuais. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 25, p. 15-35, 1º sem.2008. Disponível em; <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1153/878> Acesso em: 08 set. 2008.

POMBO, Olga. Da classificação dos seres à classificação dos saberes. **Leituras. Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa**, Lisboa, n.2, p. 19-33, 1998. Disponível em <http://www.educ.fc.ul.pt/hyper/resources/opombo-classificacao.pdf> Acesso em: 02 fev. 2006.

SILVA, Maria dos Remédios da; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A prática de indexação. Análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transiforção**, Campinas, v.16, n. 2, p. 131-161, maio/ago., 2004. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65> Acesso em: 06 fev 2006.

TÔRRES, Lecy Maria Caldas. **Sistematização da sintaxe de cabeçalhos de assunto**. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bitl/lecy/lecy.htm> Acesso em 23 mar 2006.

TRISTÃO, Ana Maria Delazari; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; ALARCON, Orestes Estevam. Sistemas de classificação facetada e tesouros: instrumentos para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n. 2, 2004. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=120&layout=abstract> Acesso em: 18 fev 2006.

VAN DER LAAN, Regina Helena; FERREIRA, Glória Isabel Sattamini. **Tesouros e terminologia**. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000802/01/T149.pdf> Acesso em 16 mar 2006.

¹ Fabíola Maria Pereira Bezerra, Universidade Federal do Ceará (UFC), fabiola@ufc.br.